

## EL PROTOCOLO

**PROTOCOLO:** Un protocolo consiste en establecer unas normas básicas que regulen cualquier acción que se realiza.

### ¿Qué es un protocolo en un salón de peluquería?

Es la descripción detallada y organizada del paso a paso que se sigue en cada proceso.

En el caso de los salones de peluquería es necesario que exista un protocolo por cada servicio que se ofrece.

### Objetivos

- **Establecer cual es la forma correcta de realizar un servicio.** Mediante la implementación de un protocolo se crea una guía de actuación concreta para cada servicio que se ofrezca en el salón, ayudando de esta forma a todo el equipo a seguir unos pasos ordenados y seguros.
- **Generar uniformidad en el sistema de trabajo de todas las personas que forman el equipo.** De esta forma, toda la clientela que nos visita será tratada de la misma manera por parte de l@s profesionales, ya que tod@s seguirán las mismas pautas para un mismo servicio.
- **Ofrecer servicios de alta calidad a la clientela.** Estableciendo unas normas se asegura que l@s profesionales utilicen las técnicas más prestigiosas que se hayan indicado y que ponen en valor la filosofía de la marca a la que representan.
- **Establecer una seña de identidad** con la introducción de unas pautas que son únicas para cada salón de peluquería. El salón se desmarca de la competencia.

### Elementos del protocolo

#### 1º) Los procesos y procedimientos

**Definición de PROCESO:** un conjunto de actividades relacionadas entre sí que se llevan a cabo para generar un resultado o producto.

En peluquería se entiende por **proceso** el conjunto de técnicas que se realizan a un/a cliente/a con la ayuda de los recursos y material y que dan como resultado un servicio. Es decir, es el conjunto de técnicas que se emplean para la realización de un servicio a la clientela.

**Ejemplo:** *un proceso es la realización de un corte de cabello.*

**Definición de PROCEDIMIENTO:** es un método compuesto por pasos claros y objetivos que deben seguirse para realizar un proceso.

En peluquería un procedimiento es la descripción detallada de como realizar cada paso del proceso.

**Ejemplo:** *un procedimiento sería los pasos a seguir para realizar un corte de cabello.*

**Diferencia entre proceso y procedimiento:** La diferencia entre proceso y procedimiento radica en que los procesos son actividades generales para obtener un servicio y los procedimientos son pasos puntuales que se deben seguir para completar un servicio.

CARACTERÍSTICAS	
PROCESO	PROCEDIMIENTO
<ul style="list-style-type: none"><li>• Es gestionado.</li><li>• Está estructurado en etapas generales.</li><li>• Es dinámico, puede cambiar con el tiempo.</li><li>• Puede no haber registro de datos.</li><li>• Puede prescindir de un procedimiento.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Es implementado.</li><li>• Está estructurado en pasos específicos.</li><li>• Es estático, sus pasos deben mantenerse fijos en el tiempo.</li><li>• Es necesario un registro de datos.</li><li>• Requiere un proceso.</li></ul>

## 2º) Secuenciación

Cuando se lleva a cabo un proceso, este se realiza mediante una serie de fases o subprocesos, que siguen un orden determinado y lógico. Estas fases o subprocesos siguen una secuencia u orden que debe estar detallada en el protocolo. Para establecerlas se deben tener presente: las especificaciones técnicas y el proceso que va a desarrollarse a continuación.

### **3º) Temporalización**

Los protocolos deben tener un tiempo definido en el que debe realizarse cada paso o acción. Para ello hay que tener en cuenta distintos factores que juegan un papel esencial a la hora de establecer la temporalización:

- **Tener en cuenta que algunos productos requieren un tiempo de exposición.** Productos como los tintes deben ser aplicados y esperar cierto tiempo para obtener los resultados deseados y resulta fundamental analizar el caso específico de cada cliente/a, ya que factores como el estado del cabello o su tipología pueden hacer variar los tiempos de exposición necesarios.
- **Valorar la destreza y habilidades del/a profesional** ya que una persona con más experiencia, por lo general, tardará menos tiempo en realizar un servicio. Otro factor a considerar, es la longitud, la cantidad o el color del cabello de nuestro cliente/a, así como los recursos materiales de los que se disponen.

### **4º) Medios técnicos**

Los medios técnicos en el ámbito de la peluquería son las herramientas y utensilios necesarios para realizar un buen trabajo. Es indispensable que todas las herramientas estén limpias y en perfecto estado para su correcto funcionamiento, por lo que es necesario establecer unos protocolos para la limpieza, higiene y esterilización. Es recomendable que los medios técnicos sean revisados, al menos dos veces al día, para comprobar que se encuentran en un estado óptimo para su uso siendo esta labor responsabilidad de todas las personas del equipo.

## **Tipos de protocolos**

En los salones de peluquería podemos distinguir dos tipos de protocolos.

**- Atención a la clientela:** Atención telefónica

Atención presencial

Atención tecnológico virtual

**- Servicios técnicos**